

## IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

## SUMMARY

**Improving Counselling Service and Voluntary HIV Test for HIV Infected Risk Society Based on Servqual Gap Analysis Model  
(Study at Putat Jaya and East Perak Community Health Centers Surabaya)**

HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) is a virus causing AIDS. HIV weakens the body immune system with collective symptoms called Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS). The service quality is measured by matching clients' expectation and consistent procedures, and there were five gaps in comparing the clients' expectation on the performance related to the quality of the service.

One of government's programs to avoid the infection of HIV/AIDS is by having counselling and HIV test (KTHIV), aiming at detecting HIV infection in body. KTHIV started having dialogue between society and counsellor or health staff. Service quality is an indicator to measure how well a service is to fulfill the clients' expectation and how much difference the reality and clients' expectation on the service are. This study also seeks to compare the clients' expectation and service performance that possibly causes some gaps or discrepancies.

This study generally aims at arranging some recommendations in improving counselling and HIV test service for HIV-infected-risk society based on servqual gap analysis model in Surabaya. Variables of this study include expected KTS HIV service, clients' evaluation on KTS HIV services they received, provision of KTS HIV service to clients, specification quality of KTS HIV service, and perception of management towards clients' expectation on KTS HIV service.

Meanwhile, this study specifically aims at analyzing knowledge service (gap 1) which includes the gap of clients' expectation on KTS HIV service and perception on community health center management towards clients' expectation on KTS HIV service. Analyzing the service standard (gap 2) that includes the gap of perception on community health center management towards clients' expectation on KTS HIV service with specification quality of KTS HIV service. Moreover, this study also analyses service performance (gap 3) that includes the gap of KTS HIV service and specification quality of KTS HIV service, and quality of service (gap 5) that includes the gap of clients' evaluation on KTS HIV service and clients' expectation on KTS HIV service. This study also gives some recommendations based on the gap analysis to improve KTS HIV service for HIV-infected-risk society.

This study was quantitative and descriptive study with observational analytic approach and cross-sectional framework. The study invited 59 clients and 7 staffs at Putat Jaya Community Health Center and 31 clients and 9 staffs at Perak Timur Community Health Center. Data management and analysis were done by using computational application.

Results of this study show that the gap of management perception towards clients' expectation on KTS HIV service with clients' expectation of KTS HIV service (Knowledge service of KTS HIV or gap 1) was not significantly different ( $P = 0.798$ ) from the gap value – 0.03. the gap of management perception towards clients' expectation on KTS HIV service with specification quality of KTS HIV

service (Service standard of KTS HIV or gap 2) was not significantly different ( $P = 0.275$ ) from the gap value  $- 0.04$ . The gap of KTS HIV service and the specification quality of KTS HIV service (Services Performance of KTS HIV or gap 3) was significantly different ( $P = 0.000$ ) with gap value  $- 0.02$ . The gap of clients' evaluation on KTS HIV service and clients' expectation on the service (Service quality or gap 5) was statistically significant ( $P = 0.000$ ) with the gap value  $- 0.28$ .

In conclusion, the gap was not significantly different in terms of the knowledge of KTS HIV service (gap 1) with negative gap value. the gap was not significantly different in terms of the standard of KTS HIV service (gap 2) with negative gap value. The gap was significant in terms of performance of KTS HIV service (gap 3) with negative gap value. The gap was significantly different in terms of quality of KTS HIV (gap 5) with negative gap value.

## RINGKASAN

**Upaya Peningkatan Pelayanan Konseling Dan Tes Hiv Sukarela Pada Masyarakat Berisiko Terinfeksi Hiv Berdasarkan Gap Analysis Model Servqual (Studi di Puskesmas Putat Jaya dan Perak Timur Kota Surabaya)**

HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) adalah virus yang menyebabkan AIDS. HIV melemahkan sistem kekebalan tubuh dengan kumpulan gejala yang dikenal sebagai *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS). Kualitas pelayanan berarti melakukan pencocokan terhadap harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten, dan terdapat 5 gap atau kesenjangan dalam membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja yang sehubungan dengan kualitas pelayanan.

Salah satu program yang dilaksanakan Pemerintah untuk mencegah penularan HIV/AIDS adalah pelayanan Konseling dan Tes HIV (KTHIV), pelayanan ini bertujuan untuk mengetahui adanya infeksi HIV di tubuh seseorang. KTHIV didahului dengan dialog antara masyarakat dan konselor atau petugas kesehatan. *Service quality* (kualitas pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu pelayanan menemui kecocokan dengan harapan klien dan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan klien atas pelayanan yang di terima. Membandingkan antara Harapan konsumen dengan kinerja pelayanan yang diberikan hal ini memungkinkan tercipta suatu gap atau kesenjangan (*discrepancies*).

Tujuan umum penelitian ini adalah menyusun rekomendasi upaya peningkatan pelayanan konseling dan tes HIV sukarela pada kelompok masyarakat yang berisiko terinfeksi HIV berdasarkan *Gap Analysis Model Servqual* di Kota Surabaya. Variabel yang dinilai yaitu Pelayanan KTS HIV yang diharapkan klien, penilaian klien terhadap pelayanan KTS HIV yang diterima, pemberian pelayanan KTS HIV kepada klien, kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV, dan Persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV. Sedangkan tujuan khusus dalam penelitian ini adalah menganalisis pengetahuan dalam pelayanan (gap 1) yaitu kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV dengan harapan klien pada pelayanan KTS, Menganalisis standar pelayanan (gap 2) yaitu kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV, Menganalisis kinerja pelayanan (gap 3) yaitu kesenjangan antara pemberian pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV, Menganalisis kualitas pelayanan (gap 5) yaitu kesenjangan antara penilaian klien terhadap pelayanan KTS HV dengan harapan klien pada pelayanan KTS HIV, dan Memberi rekomendasi berdasarkan hasil analisis gap untuk meningkatkan pelayanan KTS HIV pada masyarakat berisiko terinfeksi HIV.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan pendekatan *observational analytic* dengan rancang bangun *cross sectional*. Subjek yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 59 klien di Puskesmas Putat Jaya dan 31 klien di Puskesmas Perak Timur, serta petugas sebanyak 7 orang petugas di Puskesmas Putat Jaya dan 9 orang petugas di

Puskesmas Perak Timur. Pengelolaan dan analisis data menggunakan aplikasi komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV dengan harapan klien pada pelayanan KTS HIV (pengetahuan dalam pelayanan KTS HIV atau gap 1) tidak signifikan berbeda ( $P = 0,798$ ) dengan besaran gap  $- 0,03$ . Kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV (Standar Pelayanan KTS HIV atau gap 2) tidak signifikan berbeda ( $P = 0,275$ ) dengan besaran gap  $- 0,04$ . Kesenjangan antara pemberian pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV (Kinerja Pelayanan KTS HIV atau gap 3) signifikan berbeda ( $P = 0.000$ ) dengan besaran gap  $- 0,02$ . Kesenjangan antara penilaian klien terhadap pelayanan KTS HIV dengan harapan klien pada pelayanan (Kualitas Pelayanan atau gap 5) signifikan secara statistik ( $P = 0.000$ ) dengan besaran gap  $- 0,28$ .

Kesimpulan: Terdapat kesenjangan yang tidak signifikan berbeda pada pengetahuan pelayanan KTS HIV (gap 1) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang tidak signifikan berbeda pada standar pelayanan KTS HIV (gap 2) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang signifikan berbeda pada kinerja pelayanan KTS HIV (gap 3) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang signifikan berbeda pada kualitas pelayanan KTS HIV (gap 5) dengan nilai gap yang negatif.

## ABSTRACT

### **Improving Counselling Service and Voluntary HIV Test for HIV Infected Risk Society Based on Servqual Gap Analysis Model (Study at Putat Jaya and East Perak Community Health Centers Surabaya)**

HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) is a virus causing AIDS. HIV weakens the body immune with several symptoms called Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS). *One of government's programs to avoid the infection of HIV/AIDS was counselling and HIV test (KTHIV). Service quality is an indicator to know how well services are to fulfill client's hope by assessing five gaps in comparing client's hope and service performance.*

The objective of this study was to arrange some recommendations in improving counselling and voluntary HIV test for HIV-Infected-Risk based on Servqual gap analysis model in Surabaya. This study was quantitative and descriptive by using observational analytic model with cross sectional framework. There were 93 clients and 16 staffs at hospitals participating in hospitals. Data management and analysis were taken by using computational application.

Findings of the study show that a gap between perception of management towards clients' expectation on KTS HIV service with clients' expectation of KTS HIV service (Knowledge Service of KTS HIV or gap 1) was not significantly different ( $P = 0.798$ ) with gap value  $- 0.03$ . A gap between perception of management towards clients' expectation on KTS HIV service with specification quality of KTS HIV service (Standard Service of KTS HIV or gap 2) was not significantly different ( $P = 0.275$ ) with gap value  $- 0.04$ . A gap between KTS HIV service with specification quality of KTS HIV (Performance of KTS HIV Service or gap 3) was significantly different ( $P = 0.000$ ) with gap value  $- 0.02$ . A gap between clients' evaluation on KTS HIV service with clients' expectation on the service (Service Quality or gap 5) was statistically significant ( $P = 0.000$ ) with gap value  $- 0.28$ .

It can be concluded that gap there was not significantly different in terms of the knowledge of KTS HIV service (gap 1) with negative gap value. There was not significantly different gap on the standard of KTS HIV service (gap 2) and the negative gap value. There was significantly different performance on the performance of KTS HIV service (gap 3) with the negative gap value. There was significantly different gap on quality of KTS HIV service (gap 5) with the negative gap value.

Keywords; Counselling and HIV Test, Gap Analysis, SERVQUAL

## ABSTRAK

**Upaya Peningkatan Pelayanan Konseling Dan Tes Hiv Sukarela Pada Masyarakat Berisiko Terinfeksi Hiv Berdasarkan Gap Analysis Model Servqual (Studi di Puskesmas Putat Jaya dan Perak Timur Kota Surabaya)**

HIV (*Human Immunodeficiency Virus*) adalah virus yang menyebabkan AIDS. HIV melemahkan sistem kekebalan tubuh dengan kumpulan gejala yang dikenal sebagai *Acquired Immune Deficiency Syndrome* (AIDS). Salah satu program yang dilaksanakan Pemerintah untuk mencegah penularan HIV/AIDS adalah pelayanan Konseling dan Tes HIV (KTHIV). *Service quality* (kualitas pelayanan) adalah ukuran seberapa baik suatu pelayanan menemui kecocokan dengan harapan klien dengan penilaian 5 gap dalam membandingkan harapan klien dengan kinerja pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah menyusun rekomendasi upaya peningkatan pelayanan konseling dan tes HIV sukarela pada kelompok masyarakat yang berisiko terinfeksi HIV berdasarkan *Gap Analysis Model Servqual* di Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan pendekatan *observational analytic* dengan rancang bangun *cross sectional*. Subjek yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 93 orang klien dan 16 orang petugas di Puskesmas. Pengelolaan dan analisis data menggunakan aplikasi komputer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien dengan harapan klien (gap 1) tidak signifikan berbeda ( $P = 0,798$  dengan besaran gap  $- 0,03$ ). Kesenjangan antara persepsi kepala Puskesmas terhadap harapan klien pada pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV (Standar Pelayanan KTS HIV atau gap 2) tidak signifikan berbeda ( $P = 0,275$ ) dengan besaran gap  $- 0,04$ . Kesenjangan antara pemberian pelayanan KTS HIV dengan kualitas spesifikasi pelayanan KTS HIV (Kinerja Pelayanan KTS HIV atau gap 3) signifikan berbeda ( $P = 0,000$ ) dengan besaran gap  $- 0,02$ . Kesenjangan antara penilaian klien terhadap pelayanan KTS HIV dengan harapan klien pada pelayanan (Kualitas Pelayanan atau gap 5) signifikan secara statistik ( $P = 0,000$ ) dengan besaran gap  $- 0,28$ .

Kesimpulan: Terdapat kesenjangan yang tidak signifikan berbeda pada gap 1 (pengetahuan pelayanan KTS HIV) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang tidak signifikan berbeda pada gap 2 (standar pelayanan KTS HIV) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang signifikan berbeda pada kinerja pelayanan KTS HIV (gap 3) dengan nilai gap yang negatif. Terdapat kesenjangan yang signifikan berbeda pada kualitas pelayanan KTS HIV (gap 5) dengan nilai gap yang negatif.

Kata kunci; Konseling dan Tes HIV, Gap analisis, SERVQUAL